

Los ocho principios de la gestión de la calidad

Un principio de gestión de la calidad es una pauta o convicción amplia y fundamental, para guiar y dirigir una organización, encaminada a la mejora continua, en el largo plazo, de las prestaciones, por medio de centrarse en el cliente a la vez que identifica las necesidades de todas las partes interesadas.

Los ocho principios de la gestión de la calidad

- **Organización enfocada al cliente**
- **Liderazgo**
- **Participación del personal**
- **Enfoque basado en procesos**
- **Gestión basada en sistemas**
- **Mejora continua**
- **Toma de decisiones basada en hechos**
- **Relación mutuamente beneficiosa con el proveedor**

Principios de gestión de la calidad 1/8

Organización enfocada al cliente

Las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deberían comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, satisfacer los requisitos de los clientes y esforzarse en exceder las expectativas de los clientes.

Principios de gestión de la calidad 2/8

Liderazgo

Los líderes establecen unidad de propósito y dirección a la organización. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en la consecución de los objetivos de la organización.

Principios de gestión de la calidad 3/8

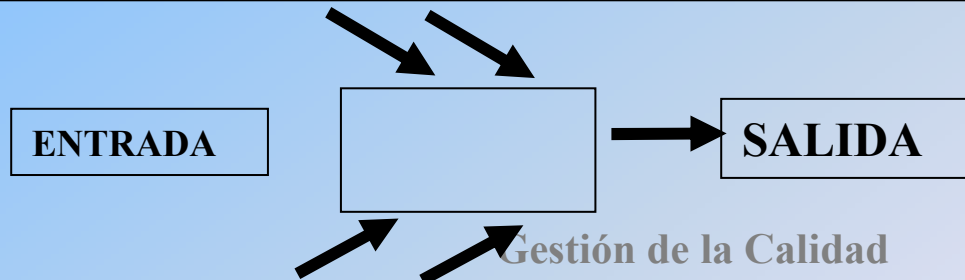
Participación del personal

El personal, con independencia del nivel de la organización en el se encuentre, es la esencia de una organización y su total implicación posibilita que sus capacidades sean usadas para el beneficio de la organización.

Principios de gestión de la calidad 4/8

Enfoque basado en procesos

Los resultados deseados se alcanzan más eficientemente cuando los recursos y las actividades relacionados se gestionan como un proceso.



Principios de gestión de la calidad 5/8

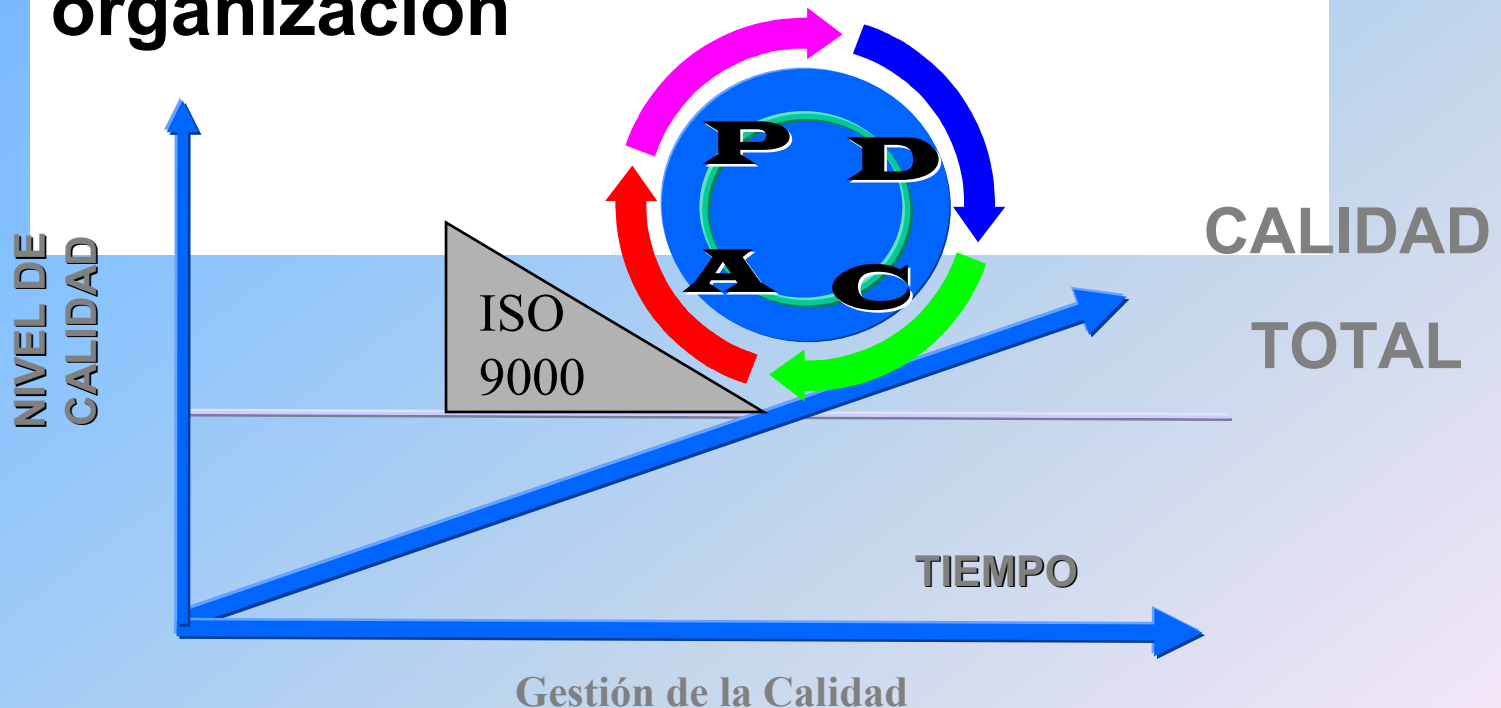
Gestión basada en sistemas

Identificar, entender y gestionar un sistema de procesos interrelacionados para un objetivo dado, mejora la eficacia y eficiencia de una organización

Principios de gestión de la calidad 6/8

Mejora continua

La mejora continua debería ser un objetivo permanente de la organización



Principios de gestión de la calidad 7/8

Toma de decisiones basada en hechos

Las decisiones efectivas se basan en el análisis de datos y de la información

Principios de gestión de la calidad 8/8

Relación mutuamente beneficiosa con el proveedor

Una organización y sus proveedores son interdependientes, y unas relaciones mutuamente beneficiosas intensifican la capacidad de ambos para crear valor

Compatibilidad

Debería haber compatibilidad e integración con otras normas de sistemas de gestión:

Ejemplo:

- **Sistema de Gestión Medioambiental (SGM) ISO 14001**

PAPEL DE LA ALTA DIRECCIÓN

- ✱ Establecer y mantener la política y los objetivos.
- ✱ Difundir la política y los objetivos y promover la toma de conciencia.
- ✱ Asegurar Enfoque a los requisitos del cliente.
- ✱ Asegurar la implantación de los procesos apropiados.
- ✱ Asegurar la implantación del sistema de gestión para alcanzar los objetivos.
- ✱ Asegurar la disponibilidad de recursos.
- ✱ Revisar periódicamente el sistema de gestión.
- ✱ Decidir sobre las acciones en relación a la política, los objetivos y la mejora continua.

LAS NORMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Antecedentes:

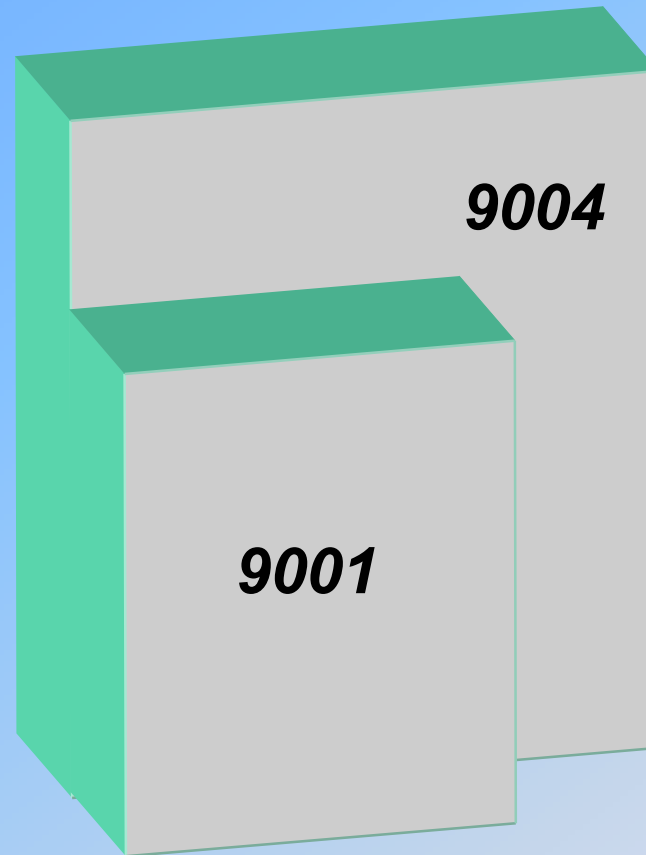
- **MIL - Q - 9858**
- **10CFR50**
- **BS 5750 (1979)**
- **ISO 9000 (1987)**
- **Modelos de la industria de automoción**
- **AQAP (PECAL)**

Normas de Gestión de la Calidad

'Par consistente' de Normas

- ➔ ISO 9001 : Requisitos
- ➔ ISO 9004 : Recomendaciones

Relación entre ISO 9001/9004



9004
Sistema de Gestión
de la Calidad:
Recomendaciones

9001 Sistema de Gestión de la Calidad: Requisitos

Gestión de la Calidad

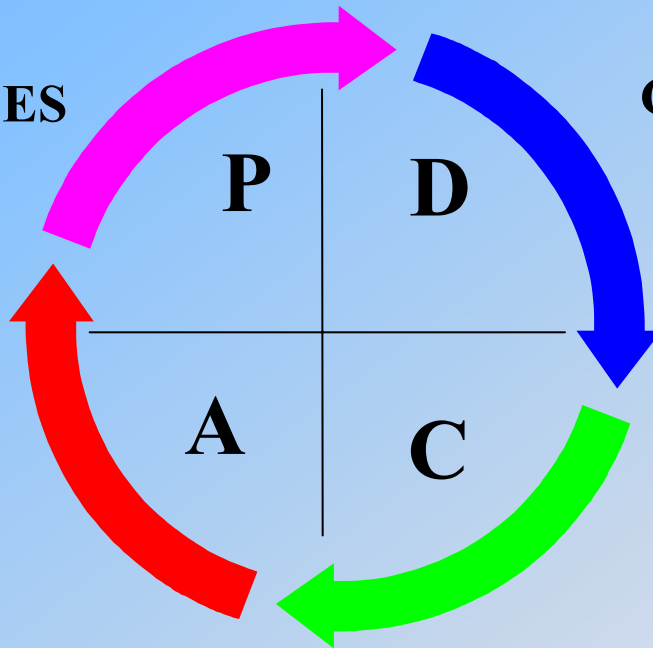
Papel para la ISO 9004

- ✳ **Basada en ocho principios de gestión de la calidad acordados por ISO/TC176/SC2**
- ✳ **Hacia “la excelencia en los negocios”**
- ✳ **Estructura consistente con ISO 9001, pero su contenido no pretende ser una guía para su implantación.**

ISO 9001

CUATRO CAPÍTULOS BÁSICOS

**RESPONSABILIDADES
DE LA DIRECCIÓN**



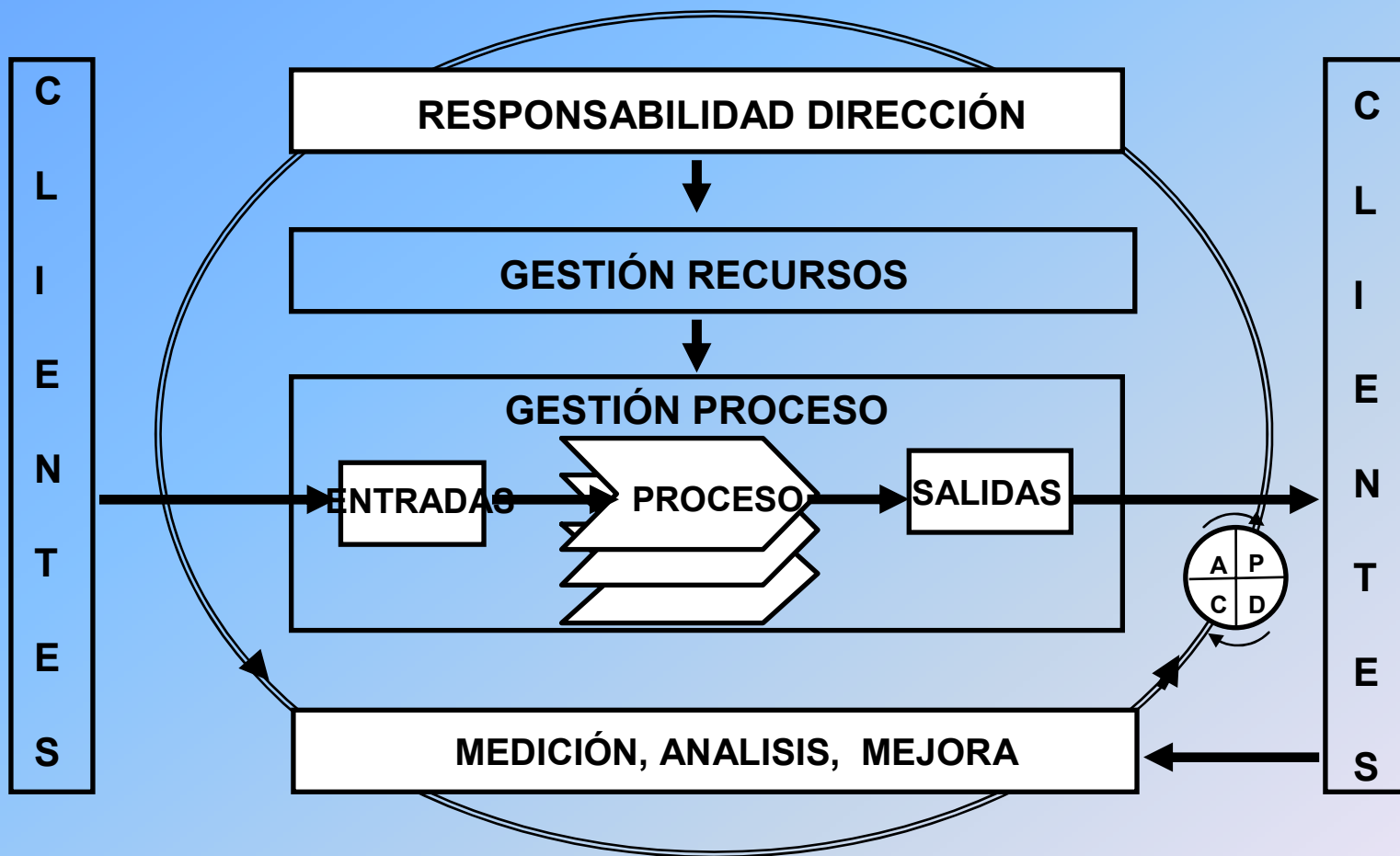
GESTIÓN DE RECURSOS

**REALIZACIÓN
DEL PRODUCTO**

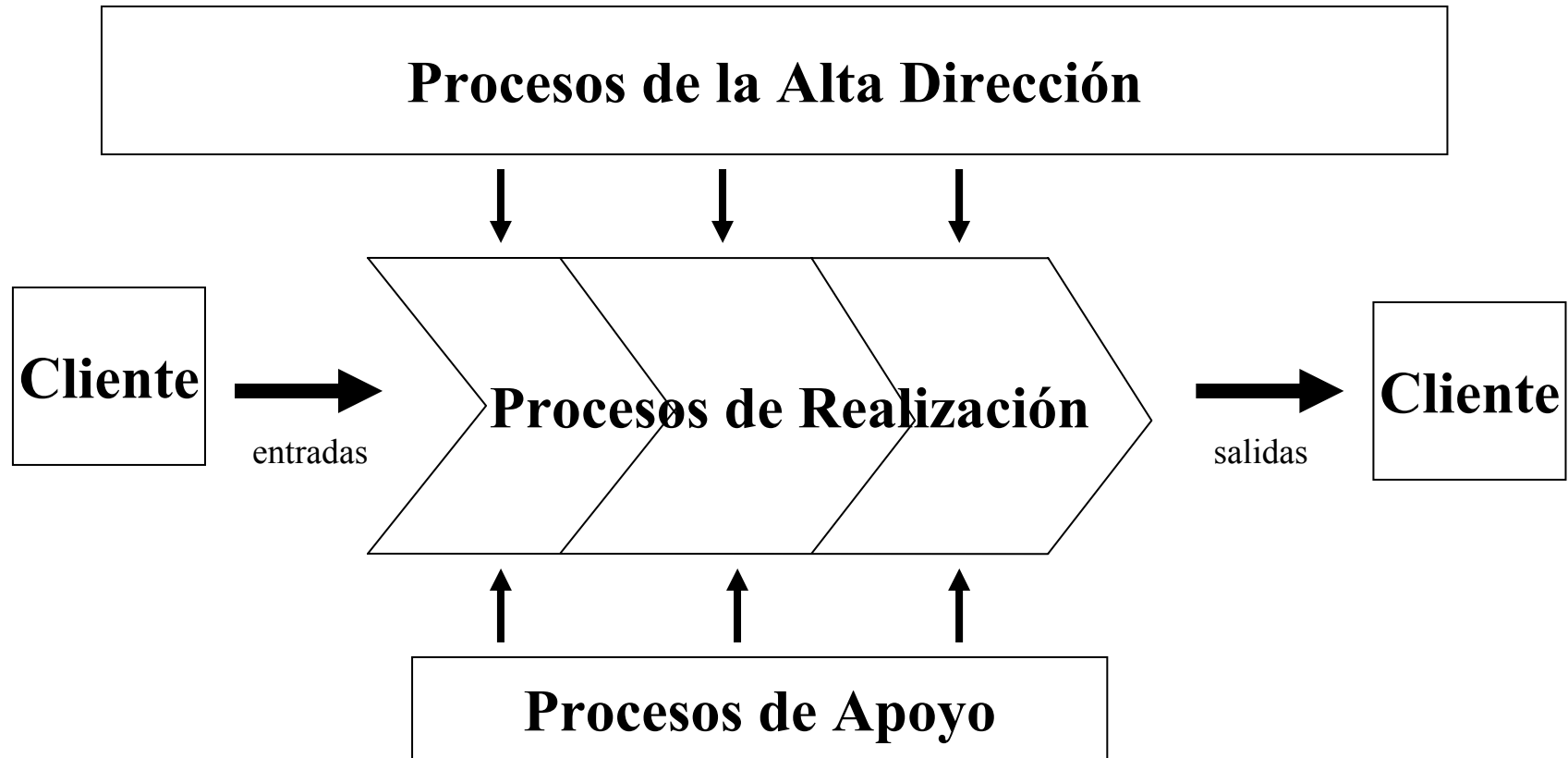
MEDICIÓN Y ANÁLISIS / MEJORA

Gestión de la Calidad

Modelo de Proceso



ISO 9001: 2000



Procesos de Alta Dirección: p.e. revisión por la dirección; suministro de recursos, ...

Procesos de Realización: p.e. realización del producto, planificación, desarrollo, ...

Procesos de Apoyo: p.e. formación, mantenimiento, ...

FICHA DEL PROCESO

- ✦ **Proceso**
- ✦ **Propietario.**
- ✦ **Misión y alcance.**
- ✦ **Entradas y proveedores.**
- ✦ **Salidas y clientes.**
- ✦ **Procedimiento (metodología).**
- ✦ **Variables de control.**
- ✦ **Verificaciones.**
- ✦ **Indicadores.**
- ✦ **Registros.**